

MOBILITEITSBRANCHE

beroepsvorming

III

K. J. STREUTKER

R	A	S
---	---	---

Begin

Afspraak maken

Notitie in agenda

Berijder	Berijder	
----------	----------	--

Auto naar garage brengen

Berijder	Berijder	Buur
----------	----------	------

Auto krijgt onderhoud

Bijgewerkt onderhoudsboekje

Berijder	Auto-technicus	Import
----------	----------------	--------

etc....

Onderhoudsboekje / KM-stand



UITGEVERIJ STREUTKER

7 Administratie bij schadeherstel

In dit hoofdstuk over administratieve handelingen en systemen bij schadeherstel komt alleen de schade-afwikkelingsprocedure aan de orde. De wettelijke regelingen hieromtrent komen in hoofdstuk 10 aan de orde en de schadecalculatie en facturering in hoofdstuk 12. De (administratieve) handelingen van de werkorder en de tijdregistratie komen overeen met die van de werkplaats van het autobedrijf en kunnen we daarmee volstaan door hiernaar terug te verwijzen (zie hoofdstuk 5).

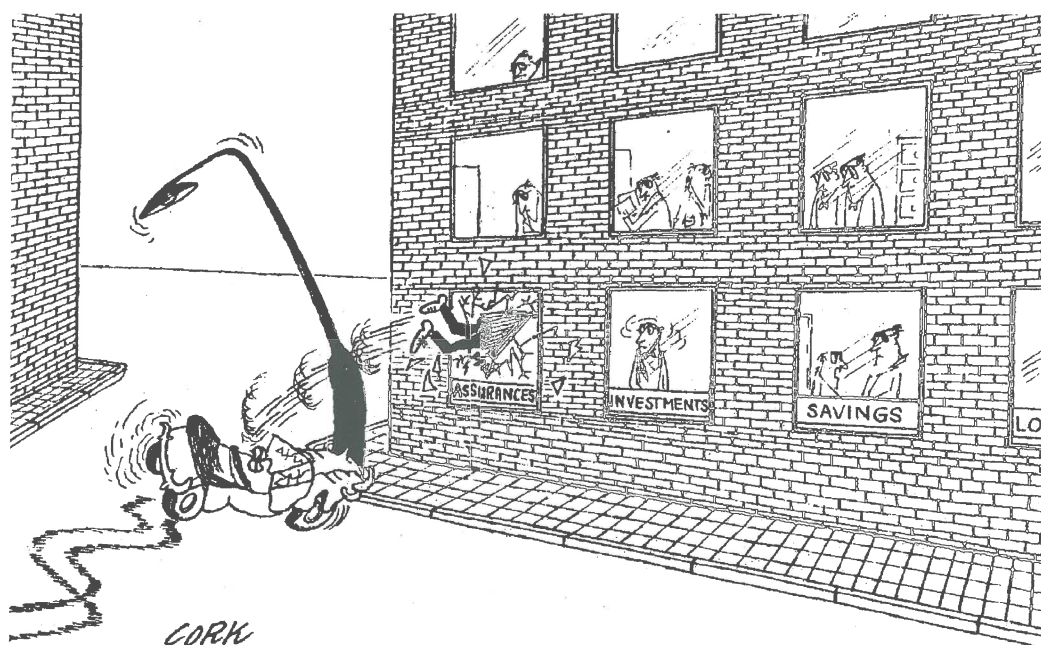
7.1 Schade-afwikkelingsproces

Het schade-afwikkelingsproces wordt dusdanig toegelicht, dat we tegelijkertijd inzicht krijgen in de omgang met de schade-expert.

Melding

Als er schade is ontstaan, zal de klant dit doorgeven aan zijn verzekeringsagent (assuradeur), die dit op zijn beurt weer doorgeeft aan zijn verzekeringsmaatschappij. De klant moet een Europees schadeformulier invullen om de verzekeringsmaatschappij de nodige gegevens te verschaffen. Om op het formulier het schadebedrag in te kunnen vullen, kan de klant de werkplaatsmanager om een taxatie vragen. De klant kan zelf ook een taxatie maken, maar hij zal dan vaak problemen hebben met de prijsbepaling. Als de schuldvraag duidelijk is, bepalen de verzekeringsmaatschappijen wie de schuldige is, eventueel aan de hand van het proces verbaal van de politie en eventuele getuigen. Als de schuldvraag niet duidelijk is, moet de rechter er misschien zelfs aan te pas komen.

WA & casco Ook voor verzekerden met *WA & volledig casco* (ook wel 'all risk' genoemd) is deze uitspraak van belang in verband met de no claim.



Beperkte schade

Als het schadebedrag beneden een bepaald bedrag ligt (2002: tot ongeveer € 1.250,—, met de kans op een steekproefcontrole), geeft de verzekeringsmaatschappij meestal toestemming tot reparatie zonder dat er een schade-expert komt kijken. De rekening van de reparatie moet dan naar de verzekeringsmaatschappij worden gestuurd. De klant moet zelf het schadebedrag voorschieten. Wanneer de klant besluit zijn voertuig niet te laten repareren, is een kopie van het schaderapport en een offerte voldoende om het schadebedrag (*schadepenningen*) uitgekeerd te krijgen.

schadepenningen

De werkplaatsmanager doet er niet verstandig aan vooraf een rekening uit te schrijven. Als de klant namelijk achteraf besluit zijn voertuig niet te laten repareren, moet de ondernemer wel de BTW afdragen over het in rekening gebrachte schadebedrag. Een offerte voorkomt dit. Natuurlijk kan een eenmaal uitgeschreven rekening als oninbaar worden geboekt, waarna de BTW teruggevorderd kan worden. Dit kost echter inspanning, tijd en geld.

Noodreparatie

Als de klant zijn voertuig dagelijks nodig heeft en het is door een noodreparatie rijdbaar te maken, dan kan de verzekeringsmaatschappij daarvoor toestemming geven. De noodreparatie mag een bepaald bedrag niet overschrijden. Ook nu moet de klant de noodreparatie betalen. Wanneer de klant terugkomt voor de definitieve schaderegeling, wordt een uitgevoerde noodreparatie in het schaderapport opgenomen. Daarom laat de werkplaatsmanager de kosten van de noodreparatie de klant niet altijd direct betalen, omdat de klant binnenkort toch weer terugkomt om de rest van de schade te laten herstellen.

Als een voertuig niet door een noodreparatie rijdbaar te maken is, kan de klant op kosten van de verzekeringsmaatschappij voor een bepaalde tijd een voertuig huren. De klant moet er rekening mee houden dat niet het volledige bedrag van de huur vergoed wordt. Er wordt in de regel een bedrag in mindering gebracht omdat het verreden aantal kilometers met het gehuurde voertuig niet met het eigen voertuig gemaakt zijn (door stilstand) wat in wezen een kostenbesparing betekent op reparatie, onderhoud en afschrijving. De schade moet dan wel door een ander aangebracht zijn of de klant moet zich ervoor verzekerd hebben. De verzekeringsmaatschappij geeft dus de toestemming. De schadereparateur heeft hiermee niets te maken. Deze heeft alleen te zorgen dat het voertuig op tijd en in goede staat afgeleverd wordt.

Activiteiten bij expertise

In de andere gevallen geeft de verzekeringsmaatschappij een schade-expert of een schade-expertisebureau opdracht de schade te taxeren. De schade-expert kan zowel bij de verzekeringsmaatschappij als bij een expertisebureau in dienst zijn. Op zijn opdracht staan al, of worden door hem, meestal de volgende gegevens vermeld:

- naam eigenaar voertuig;
- hoe en bij welke verzekeringsmaatschappij de eigenaar verzekerd is;
- merk en type voertuig;
- chassisnummer;
- kentekennummer;
- bouwjaar;
- kilometerstand;
- waar het voertuig staat;
- toedracht schade;
- schadebegroting;
- staat van onderhoud (banden en dergelijke). De staat van onderhoud kan de schade-afwikkelingsprocedure beïnvloeden.

tele-expertise

De schade-expert licht de werkplaatsmanager in wanneer hij de schade komt taxeren. Op zijn beurt licht de werkplaatsmanager de klant in en maakt met hem een afspraak wanneer het voertuig gebracht moet worden, tenzij het voertuig reeds bij de werkplaats staat omdat het niet meer rijdbaar is. De afspraak dient vroegtijdig te geschieden, zodat de werkplaatsmanager de tijd heeft om de voorcalculatie te maken.

Meestal gaat dat met behulp van een Internetprogramma. Via een website (bijvoorbeeld e-Calc van New Matrix), het digitale invoersysteem *AudaPad* (destijds gebeurde dit met AEF's: Audatex Expertise Formulieren) en het calculatiesysteem *Audatex* (Auto Daten Expertise) wordt de schade bepaald. Deze dienstverlening kan door alle partijen die actief zijn in het schade-afwikkelingsproces gebruikt worden: schadeherstellers, dealers, expertisebureaus, verzekerings- en leasemaatschappijen en opkopers. Zie verder paragraaf 7.2.

Slechts in een enkel geval moet men nog handmatig calculeren, omdat de gegevens van de betreffende auto (nog) niet in het systeem zitten. Dan nog probeert men een vergelijkbare auto te vinden en daarvan de gegevens te wijzigen omdat deze methode efficiënter werkt dan handmatig calculeren. Zie verder hoofdstuk 12.

Wanneer het voertuig geen total loss zal zijn, kan er alvast een begin worden gemaakt met de demontage, om zo een betere schadebeoordeling mogelijk te maken. De demontage moet dan wel door de klant en de verzekeringsmaatschappij toegestaan zijn. Het ligt anders wanneer er uitsluitend een opdracht tot schaderegeling gegeven is. Want als we op eigen initiatief (hoe goed bedoeld ook) demontagekosten hebben gemaakt, kunnen we de klant alleen de kosten van de schadecalculatie laten betalen. Ter voorkoming van moeilijkheden is goed overleg vooraf met de klant vereist.

Toch moeten we desondanks voorzichtig zijn met demontage vooraf. Als we het niet eens kunnen worden met de schadecalculatie van de expert, kan dit alsnog tot kosten leiden die moeilijk te verhalen zijn, ondanks het feit dat de klant toestemming voor de demontage heeft gegeven. Dit is uiteraard een situatie die zich zelden voordoet.

total loss *Total loss* (een Engelse uitdrukking die 'totaal verlies' betekent) wil zeggen dat een voertuig in een zodanige toestand (waarde) verkeert dat de verzekeringsmaatschappij het voertuig niet meer laat repareren vanwege de hoogte van de reparatiekosten. Dit wil niet zeggen dat het voertuig niet meer gerepareerd wordt. Als een reparateur kans ziet het voertuig te herstellen en er geld aan te verdienen, dan wordt het voertuig hersteld.

Een motorrijtuig wordt als totaal verloren beschouwd indien:

- kwalitatief herstel van de schade, waardoor deze weer in gebruik zou kunnen worden genomen, niet meer mogelijk is;
- het schadebedrag en de restwaarde samen evenveel als of meer dan de dagwaarde bedragen;

In bovengenoemde gevallen dient het voertuig gedemonteerd te worden. Valt een motorvoertuig onder deze regeling, dan dient de verzekeraar een demontageverklaring af te geven die getekend wordt door het desbetreffende autodemontagebedrijf.

In verband met de voertuiggebonden verplichtingen zullen alle delen van het bij het motorvoertuig behorende kentekenbewijs, alsmede het overschrijvingsbewijs aan het ORAD-bedrijf (STIBA-lid)¹ worden overgedragen. De verzekerde ontvangt bij afgifte direct een formeel vrijwaringsbewijs voor de voertuiggebonden verplichtingen. Het ORAD-bedrijf meldt hierna het motorvoertuig voor demontage aan bij de RDW en demonteert deze conform het bepaalde in de demontageverklaring.

¹ ORAD: On-line Registratie AutoDemontage.

Als men de bevoegdheid on-line registratie autodemontage (ORAD) heeft, kan men rechtstreeks de demontage/sloop melden aan de RDW. Dit heeft de volgende voordelen.

- Bij het geautomatiseerd aanmelden van demontage vinden diverse controles plaats. Hierdoor worden (invoer)fouten voorkomen. Ook wordt gecontroleerd of er eventueel iets met het gemelde voertuig aan de hand is (gestolen, geëxporteerd enzovoort). Hiervan wordt dan een melding gegeven;
- Als het autodemontagebedrijf een contract heeft met Auto Recycling Nederland BV (ARN), kan het autodemontagebedrijf in aanmerking komen voor een premie als het voertuig op een voorgeschreven wijze wordt gedemonteerd.

STIBA: de Nederlandse brancheorganisatie van gecertificeerde auto-, motorfiets-, truck- en aanverwante voertuigdemontagebedrijven. Het doel van STIBA is:

- het behartigen van de belangen van de voertuigdemontagebranche in het algemeen, waarbij naast het hergebruik van materialen, de nadruk ligt op het hergebruik van kwalitatief hoogwaardige onderdelen;
- het behartigen van de belangen van de aangesloten leden in het bijzonder.

Als een voertuig niet gedemonteerd moet worden, wordt het afgehandeld via een door de verzekeraar erkende handelaar in schadevoertuigen. Dit bij voorkeur via aanbieding aan een door verzekeraars algemeen gebruikte elektronische markt, zoals de Nederlandse Restwaarde Markt (NRM). Het behoort tot de taak van de expert om alert te zijn op deze regeling en in voorkomende gevallen hierop actie te ondernemen.

Wanneer de schade-expert bij de werkplaats komt, neemt hij contact op met de werkplaatsmanager. De schade-expert beoordeelt de voorcalculatie van de werkplaatsmanager. Als er meningsverschillen zijn, zal daarover onderhandeld worden. Bij overeenstemming ondertekenen beide partijen het schaderapport, waarmee de werkplaatsmanager schriftelijk bevestigt dat hij de schade voor het overeengekomen bedrag goed zal repareren en dat de verzekeringsmaatschappij dit bedrag aan de klant of rechtstreeks aan de reparateur zal uitkeren. Wanneer de schade digitaal is opgemaakt, is er doorgaans weinig ruimte voor onderhandeling. Wanneer het schadeherstelbedrijf niet over een geautomatiseerd schadecalculatiesysteem beschikt, maakt de expert de voorcalculatie.

indemniteitsbeginsel Het *indemniteitsbeginsel* houdt in dat de uitkering die door de verzekering gedaan wordt, de schade niet mag overtreffen. Bijvoorbeeld: een gedeeltelijk versleten band, die als gevolg van een aanrijding onherstelbaar is beschadigd, wordt slechts ten dele vergoed. Hierop is de aftrekcirkel van Audatex van toepassing.

overlappende schade Stel dat een klant het schadeherstelbedrijf bezoekt voor een taxatie van een schade aan het linker voorscherm. Het linker voorscherm kan worden uitgedeukt en gespoten en een aantal kleinere delen moeten worden vernieuwd. Het schadebedrag wordt later samen met de expert begroot op € 835,— inclusief BTW. De klant maakt een afspraak voor de volgende dag om de schade te laten repareren.

De auto wordt echter 's avonds, terwijl deze voor de woning geparkeerd staat, aangereden door de buurman. Er is nu sprake van een *overlappende schade*. Het linker voorscherm kan nu niet meer uitgedeukt worden. De buurman moet nu meerschade betalen. De schade wordt nu, inclusief het vernieuwen van het linker voorscherm, begroot op € 1.250,— inclusief BTW. De buurman of zijn verzekeringsmaatschappij moet nu € 1.250,— – € 835,— = € 415,— (inclusief BTW) betalen.

Roestvorming op beschadigde carrosseriedelen geven bij een schaderegeling vaak aanleiding tot meningsverschillen.

oude schade Een klant komt met een al wat oudere auto voor een prijsopgave van een schade aan het rechter portier. Dit is dusdanig verroest (*oude schade*) dat het niet meer hersteld kan worden en zal daarom vernieuwd moeten worden. De schade-expert zal in deze situaties niet genegen zijn de totale schade te vergoeden, maar slechts een deel daarvan.

De totale schade, inclusief een nieuw portier van € 270,—, bedraagt € 465,—. Afhankelijk van de roestvorming kan de expert dan voorstellen het portier maar voor de helft te vergoeden. De klant krijgt dan een bedrag van $(€ 465,— - € 270,—) / 2 = € 330,—$ uitgekeerd.

Het voertuig mag pas gerepareerd worden wanneer de klant daartoe opdracht heeft gegeven. Wanneer de klant de schade niet laat repareren, dan is het gebruikelijk dat hij de schaderegeling betaalt, door hem de verleende dienst gespecificeerd in rekening te brengen.

Het gecalculerde schadebedrag wordt door de verzekeringsmaatschappij aan de klant uitbetaald. De klant betaalt op zijn beurt de reparateur. Meestal zal de klant daarom het schadebedrag moeten voorschieten, wat bij grote bedragen betalingsmoeilijkheden kan veroorzaken. Om hierin tegemoet te komen, zijn er verzekeringsmaatschappijen die hun klanten een coupon verstrekken die, wanneer de klant deze ondertekent, de werkplaatsmanager de volmacht geeft het schadebedrag rechtstreeks bij de verzekeringsmaatschappij te innen. Het eventueel te betalen eigen-risico-bedrag wordt de klant door de verzekeringsmaatschappij gelijk in mindering gebracht op het schadebedrag. Het eigen-risico-bedrag moet bij aflevering van het herstelde voertuig door de klant aan het schadeherstelbedrijf betaald worden. Hiervoor wordt een zogenoemde *akte van cessie* getekend. Zie bijbehorende kader.

akte van cessie



AKTE VAN CESSIE

Ondergetekende,
 cedeert hierbij aan het Automobiel- en Garagebedrijf
 al hetgeen hij van de Verzekeringsmaatschappij
 te vorderen heeft terzake van
 het aan zijn verzekerde motorvoertuig, kenteken overkomen
 schade-evenement d.d. voorzover het de z.g.
 cascoschade betreft en wel ten bedrage van € incl./excl.
 de B.T.W.

Vornoemd Automobiel- en Garagebedrijf verklaart door mede-ondertekening
 dezer akte de onderhavige cessie en eigendomsoverdracht aan te nemen en
 te aanvaarden al hetgeen eerstgenoemde ondergetekende van de Verzekering-
 maatschappij te vorderen heeft met betrekking tot de cascoschade.

Door uitkering aan het Automobiel- en Garagebedrijf zal de Verzekering-
 maatschappij terzake van de cascoschade volledig gekweten zijn van haar
 verplichting jegens haar verzekerde.

Ten blijke van de erkenning dezer cessie is deze overeenkomst tevens door
 de Verzekeringsmaatschappij ondertekend.

Eerstgenoemde ondergetekende verklaart een eigen risico te dragen van
 €, welk bedrag hij bij de aflevering van het herstelde motorvoertuig
 aan voornoemd Automobiel- en Garagebedrijf zal voldoen.

Eerste ondergetekende:	Automobiel- en Garagebedrijf:	Verzekering- maatschappij:
------------------------	----------------------------------	-------------------------------

.....

Wanneer de schade-expert en de reparateur het niet met elkaar eens kunnen worden over de wijze van repareren en/of herstelkosten, zal mede in overleg met de eigenaar van het voertuig een oplossing bereikt kunnen worden door (in volgorde):

- het vragen van advies aan een voor de partijen aanvaardbare schade-expert;
- het vragen van een offerte van een vergelijkbaar reparatiebedrijf;
- het inschakelen van een bemiddelaar (zogenoemde arbiter) die door het overlegorgaan (BOVAG, FOCWA, NIVRE of het Verbond van Verzekeraars¹) aangewezen wordt.

¹ BOVAG: Bond van Automobielhouders en Garagehouders

FOCWA: Nederlandse vereniging van ondernemers in het carrosseriebedrijf

NIVRE: Het Nederlands Instituut Van Register Experts. Bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening van schade-experts.

De kosten worden gedragen door de in het ongelijk gestelde partij; beroep op machtiging is uitgesloten.

De schade-expert kan de klant adviseren een ander schadeherstelbedrijf te kiezen, zij het dat hij dit met de grootst mogelijke reserve dient te doen. Hij moet zijn advies aan het reparatiebedrijf, waar het voertuig zich nu bevindt, motiveren.

Als de reparateur de eigenaar adviseert een andere dan de aanvankelijk benoemde schade-expert in te schakelen, moet de reparateur dit advies aan de eerst aangewezen schade-expert motiveren.

tegen- of
contra-expertise

Wanneer de klant het met de schade-expert niet eens is over het schadebedrag, kan hij een *tegenexpertise* (contra-expertise) laten uitvoeren.

suppletieschade

Wanneer blijkt dat tijdens het repareren zich meer schade voordoet (*suppletieschade*) dan was voorzien, dan wordt het schaderapport herzien. De werkplaatsmanager moet daarvoor de schade-expert of de verzekeringsmaatschappij inlichten. Het tegengestelde is ook mogelijk.

Wanneer de klant het niet eens is met de kwaliteit van de uitgevoerde reparatie, dan kan hij zich bij de verzekeringsmaatschappij beroepen als de reparateur niet bereid is het voertuig in de gewenste staat te brengen. De schade-expert die destijds de expertise verricht heeft, doet – nadat hij het voertuig gezien heeft – daarover een uitspraak. De reparateur is volgens deze uitspraak verplicht het voertuig te herstellen. Doet hij dat niet, dan kan tegen hem een gerechtelijke procedure aangespannen worden. We kunnen er ook op rekenen dat hij als reparateur voor deze verzekeringsmaatschappij afgeschreven is – bepaald niet bevorderlijk voor de klantenbinding, de omzet en de naam van het bedrijf. In dergelijke gevallen kan de klant ook een beroep doen op de ANWB-FOCWA Geschillencommissie om aan deze commissie een bindend advies te vragen. Voor geschillen tussen Garantiebedrijven en professionele opdrachtgevers (bedrijven) kan een beroep worden gedaan op de Commissie van Toezicht voor het Carrosseriebedrijf.

smartengeld

Een klant kan eventueel in aanmerking komen voor *smartengeld*. Als voorbeeld nemen we een vertegenwoordiger die tijdelijk niet kan werken en hierdoor zijn premie moet missen. Het smartengeld kan hierin op redelijke wijze tegemoetkomen. Wel moet het letsel door een ander toegebracht zijn.

7.2 Schadecalculatie via Internet

Het huidige Internet is dermate bedrijfszeker en beveiligd, dat ook schadecalculaties met behulp van Internetprogramma's is uit te voeren. Via een website (e-Calc), het digitale invoersysteem AudaPad en het calculatiesysteem Audatex wordt de schade gecalculeerd.

e-Calc

on-line pakket

e-Calc is een kant-en-klare *website* waar schadecalculaties kunnen worden uitgevoerd en verwerkt; het is een *on-line pakket*. Tevens kan de gebruiker via e-Calc een *elektronisch schadedossier* aanleggen, dat 24 uur per dag geraadpleegd of aangepast kan worden. Met e-Calc kunnen schadeherstelbedrijven de handelingen met betrekking tot de schadebehandeling en -afhandeling volgens één standaard afwickelen. Er kan tijd bespaard worden en fouten worden voorkomen omdat men de gegevens niet meer handmatig hoeft in te voeren. Een koppeling met het back-office is mogelijk, waardoor gegevens van en naar de administratie uitgewisseld kunnen worden. Het calculatieprogramma is op meer plaatsen tegelijk door diverse mensen te gebruiken. e-Calc is compleet met alle functionaliteiten, inclusief een fotomodule en Audapad-software. Met het fotomodule kunnen elektronische foto's van schade-auto's worden ingevoerd en in het schadedossier opgeslagen worden.

back-office pakket

Bedrijven met een uitgebreid *back-office pakket*, zoals Commence Delta, kunnen via e-Calc (was Axis) rechtstreeks communiceren met de berichtenbox van ABZ¹, en direct calculeren vanuit Delta/W. De visuele interface van e-Calc (web-applicatie) kan dan gebruikt worden voor niet rechtstreeks ondersteunde diensten.

AudaPad

Het digitale *schade-invoersysteem* AudaPad vervangt de Audatex Expertise Formulieren (AEF's). Nieuwe en gewijzigde Audatex-modellen worden alleen nog via de AudaPad software geleverd. Het handmatig invullen van de Audatex Expertise Formulieren en het vervolgens elektronisch invoeren van de gegevens is binnen de schadebehandeling een tijdrovende bezigheid. De papieren expertiseformulieren zijn vervangen door een snellere elektronische variant, die te benaderen is via AudaPad-software. AudaPad is geïntegreerd in e-Calc, wordt beheerd door ABZ en gedistribueerd door ABZ en New Matrix.

Audatex

geautomatiseerd calculatiesysteem

Audatex is een afkorting van *Auto Daten Expertise*. Het is een geautomatiseerd systeem om autoschades te calculeren waarbij het resultaat in rapportvorm weergegeven wordt. Via AudaPad worden de gegevens elektronisch ingebracht, waarna door Audatex de schade berekend wordt. Naast een hogere efficiency bij het opstellen van een schadecalculatierapport, maakt de Audatex het tevens mogelijk om allerlei statistische gegevens betreffende autoschades nauwgezet te rubriceren en te selecteren, wat niet alleen belangrijke informatie oplevert voor autofabrikanten, maar ook een belangrijke bijdrage kan leveren in het opsporen en zo mogelijk voorkomen van verzekeringsfraudes.

Van vrijwel alle merken en typen personenauto's, bedrijfsauto's en motorrijwielen die in Europa rondrijden, zijn gegevens opgeslagen. In dit zeer uitgebreide bestand zijn per merk/model gedetailleerde gegevens opgeslagen van de vele honderden onderdelen waaruit een voertuig is opgebouwd, waarbij behalve de originele onderdeelnummers en bestelcodes ook de bijkomende montage- en/of reparatietijden en prijzen opgenomen zijn.

Een diepgaande behandeling van deze geautomatiseerde calculatiesystemen laten we binnen het kader van dit boek achterwege. Om met deze systemen bekend te raken, moet je hierover beschikken en geïnstrueerd worden.

Gestuurde schadestroom

Een aantal verzekeringsmaatschappijen handelen WA- en casco-schades via de zogenoemde 'gestuurde schadestroom' af. Dit houdt het volgende in.

- De klant meldt de schade bij de zijn verzekeringsmaatschappij of zijn tussenpersoon (assuradeur) met een door hem of door de reparateur ingevuld Schade Aanrijdings Formulier (SAF).
- De klant wordt door de verzekeringsmaatschappij naar een aangesloten reparateur verwezen. De reparateur neemt de schade op (voorcalculatie), plant de schadereparatie in, meldt dit bij de betreffende verzekeringsmaatschappij en bestelt de onderdelen. Nadat de auto is gerepareerd, verloopt de financiële afwikkeling rechtstreeks tussen de verzekeringsmaatschappij en de reparateur, dus zonder tussenkomst van de klant. De klant moet alleen het eventuele eigen risico en/of BTW aan de reparateur voldoen.
- In dit traject vindt meestal geen expertise plaats, wel steekproeven ter controle en een aantal keren per jaar dossiercontrole.
- De reparateur moet kosteloos een vervangende auto inzetten.

¹ ABZ: noemt zich 'The x-Net company'. Dit bedrijf is door de gezamenlijke verzekeringsmaatschappijen opgericht om de verschillende databases op het gebied van autoschade te coördineren (e-logistiek). Zij beheert onder andere Autotelex, AudaPad en Audatex. Door het ontsluiten van relevante data, kennis en informatie, maakt ABZ efficiënte schadecalculaties mogelijk.

Audatex komt met *Webservice*. ABZ gaat de bekende Audatex calculatiemodules vervangen door de Audatex Webservice. In de oude situatie kon de updatemogelijkheid voor Audatex-gebruikers leiden tot verschillen in offline- en online-calculaties. Daaraan moet een einde komen dankzij de Audatex Webservice, die zorgt voor eenduidigheid en uniformiteit van alle Audatex Normcalculaties. Begin maart is een pilot afgerond met Commerce Delta. Aansluitend zijn de overige systeemhuizen hun pakketten gaan koppelen. Het is de bedoeling dat zij allemaal in 2004 overschakelen op de webservice.

Gestuurde schadestroom is een vorm van schaderegeling, waarbij de expert niet meer van tevoren de schade komt regelen, hoewel dit niet uitgesloten is. De expert zal over het algemeen tijdens of na herstel controleren of de schade wordt (is) gerepareerd volgens expertise, zij het dan volgens een expertise die door de reparateur is opgesteld. De reparateur zal bij deelname aan de gestuurde schadestroom aan enkele voorwaarden moeten voldoen.

- Hij zal met behulp van foto's (Auda-Image) moeten zorgen voor een zo goed mogelijk beeld van de schade. Filmen behoort ook tot de mogelijkheden, wat een beter inzicht op de schade geeft.
- Hij zal een Audatex-calcuatie moeten maken van de schade.
- Hij zal zijn administratie zo moeten inrichten, dat op elk moment, zowel tijdens als na herstel, controle mogelijk moet zijn van de bestede uren en gebruikte nieuwe onderdelen.

De voordelen van expertise nieuwe stijl zijn:

- nadat er door het schadeherstelbedrijf een expertise is gemaakt, kan onmiddellijk met de herstelwerkzaamheden worden begonnen;
- de schademanager (expert van de verzekeringsmaatschappij) kan zijn dagindeling beter plannen, hij zal niet elke schade controleren;
- de kwaliteit van het herstel zal toenemen omdat de schademanager nu achteraf kan komen controleren;
- de klant kan eerder over zijn gerepareerde auto beschikken.

7.3 Waarbepaling voertuig

Het is niet altijd eenvoudig om de waarde van het voertuig te bepalen. Om hierin enig inzicht te krijgen, moeten we eerst de criteria kennen om aan de hand daarvan de waarde van het voertuig te kunnen bepalen.

Dagwaarde (vervangingswaarde)

Dit is de waarde van het voertuig vóór het ongeval. Er zijn verschillende factoren die de dagwaarde bepalen, namelijk: de marktwaarde van het merk/type voertuig, de leeftijd, de kilometerstand, de staat van onderhoud en in hoeverre het voertuig schadevrij was voor het ongeval. Er kan namelijk sprake zijn van *overlappende schade* (schade over schade).

overlappende schade

Er zijn verschillende methoden om de dagwaarde te kunnen bepalen:

- met behulp van de catalogi van de ANWB, BOVAG, Eurotax en Autotelex¹;
- via de ervaring van de schade-expert;
- via de ervaring van de verkoper en/of werkplaatsmanager;
- volgens de berekening van de polisvoorwaarden.

De catalogi hebben hun beperkingen. Ze dienen hoofdzakelijk om een richtlijn aan te geven. Deze catalogi gaan namelijk uit van een bepaald aantal kilometers dat het voertuig gereden

¹ De informatie van Autotelex is nu ook toegankelijk met behulp van het Informatiesysteem van ABZ, kortweg ISA. Verzekeraars, volmachten en tussenpersonen krijgen hiermee on-line de beschikking over de informatie van Autotelex. Het invoeren van een kenteken is voldoende om de polisaanvraag of claim te verrijken met Autotelex data. Autotelex heeft een bijzonder complete en kwalitatief zeer sterke databank opgebouwd, door informatie van verschillende branches te combineren met eigen kennis en expertise. In de databank zijn gegevens opgenomen over het geel en grijs kenteken, motoren en dagwaarden, maar ook over aparte uitvoeringen van auto's, zoals bijvoorbeeld actiemodellen. De informatie van Autotelex wordt onder meer ingezet bij schadeafhandeling voor het bepalen van de restwaarde van motorvoertuigen en motoren. Maar ook bij polisacceptatie voor het achterhalen van nieuwprijzen en prijzen van opties en optiepakketten. Voor een raadpleging is het invoeren van een kenteken voldoende. De databank van Autotelex kan op verschillende manieren geraadpleegd worden. ABZ ontsluit de gegevens van Autotelex met behulp van ISA via een automatische back office koppeling of een standaard webbrowser. Eén koppeling met ISA is voldoende om gegevens uit een grote verscheidenheid aan databanken te putten. Naast Autotelex zijn ook Rijksdienst voor het Wegverkeer, FISH Extract, Audascan, Schade Verleden Pas en Voertuig Gegevens Systeem gekoppeld aan ISA.

heeft. Het gebeurt vaak dat het voertuig meer of minder gereden heeft. Wanneer we in alle boekjes de prijs van het betreffende voertuig opzoeken, blijkt bovendien dat in elk boekje een andere prijs staat.

De ervaring van de schade-expert en de verkoper/werkplaatsmanager is daarom het belangrijkste middel om de juiste waarde van het voertuig te bepalen. Men houdt echter wel rekening met de vier genoemde factoren. Als de dagwaardebepaling in de polis van de klant opgenomen is, dan geldt alleen deze methode. De dagwaarde is overigens alleen van belang wanneer er van total loss sprake is.

Consumentenprijs en cataloguswaarde¹

BTW en BPM

De consumentenprijs is de waarde van het voertuig inclusief BTW en BPM; dus de prijs die door een particulier bij aankoop van een nieuwe auto of motorfiets is betaald. Voor zakenauto's is de nettocataloguswaarde van belang. De nettocatalogusprijs + BTW = (bruto)catalogusprijs; de (bruto)catalogusprijs + BPM = consumentenprijs. Deze waarden zijn van belang te weten, omdat ook aan een nieuw voertuig schade kan ontstaan en voor de verderop toegelichte berekening op basis van 'economisch total loss'.

Voorbeeld 7.1

Een nieuwe dieselauto met een nettocataloguswaarde van € 9 230,— wordt aan een particulier verkocht. De consumentenprijs wordt als volgt berekend.

Nettocataloguswaarde excl. BPM excl. BTW	€	9.230,—
BTW (19% × € 9.230,—)	-	1.754,—
BPM (45,2% × € 9.230,— + € 328,—)	-	4.500,—
Consumentenprijs	€	15.484,—

Meer hierover staat in het boek 'Management Mobiliteitsbranche' van de serie Bedrijfsmanagement.

Nieuwwaarde

Dit is de waarde vanaf de dealer waarvoor de klant zijn voertuig gekocht heeft. Het is de consumentenprijs vermeerderd met onder andere de afleveringskosten, de extra kosten voor een bepaalde kleur en/of bekleding, enzovoort. Bij de total-loss-berekening gaan we bij dergelijke voertuigen van de nieuwwaarde uit.

Verkoopwaarde

Dit is de waarde die een andere partij (ook het reparatiebedrijf) voor het voertuig geven wil, nadat het voertuig hersteld is. De verkoopwaarde wordt gehanteerd bij de berekening voor waardevermindering.

Poliswaarde

Enkele verzekeringsmaatschappijen hebben in hun polis staan dat een voertuig total loss is indien de reparatiekosten 2/3 of 3/4 deel bedragen van de poliswaarde. De berekening is afhankelijk van wat de verzekeringsmaatschappij voorschrijft. Meestal gebeurt dit op leeftijdsbasis of op basis van het aantal verreden kilometers van het voertuig.

¹ Voor de berekening van de consumenten- en catalogusprijs verwijzen we naar hoofdstuk 3.

Gebbruikswaarde

Dit is de waarde die een voertuig voor een bedrijf heeft wanneer het voertuig in gebruik is. De schade ten gevolge van stilstand bestaat niet alleen uit de reparatiekosten, maar ook omzetting respectievelijk winstderving voor gemiste transporten. Hiervoor is in bepaalde gevallen een schaderegeling mogelijk.

Persoonlijke waarde

Dit is de waarde die toegekend wordt aan antieke voertuigen. Dergelijke voertuigen zijn vaak al jaren afgeschreven, maar doordat ze uniek zijn, stijgt de waarde. De eigenaar kan zich voor zo'n voertuig apart verzekeren met een betrekkelijk voordelige premie.

Liquidatiewaarde

Dit is de waarde die een voertuig heeft bij een faillissementsverkoop of veiling. De schade-expert heeft op dat moment met deze waarde te maken.

Restwaarde (wrakwaarde)

Dit is het bedrag dat voor het restant geboden wordt. De hoogte van dit bedrag is bepalend voor het al of niet total loss zijn van een voertuig. Meestal doen twee of meer handelaren een bod op het restant. Natuurlijk kan ook de reparateur hieraan meedoen. De hoogste bieder krijgt met toestemming van de eigenaar het restant toegewezen.

De eigenaar mag voor dit bedrag het restant ook zelf houden. De verzekeringsmaatschappij betaalt altijd de dag- of poliswaarde uit met aftrek van de restwaarde. Indien de klant zijn voertuig aan een handelaar verkoopt, krijgt hij hiervan de restwaarde.

Waarde bij total loss

economisch total loss

Total loss kunnen we op de volgende manieren berekenen:

- de reparatiekosten overschrijden de dagwaarde minus de restwaarde van het voertuig, het voertuig is dan *economisch total loss*;
- de reparatiekosten overschrijden de waarde volgens de polis.

We verduidelijken dit aan de hand van onderstaande voorbeeld.

Voorbeeld 7.2

Het gecalculeerde schadebedrag blijkt inclusief BTW € 16.194,— te zijn.

consumentenprijs	€ 33.064,—	
extra kosten voor kleur	- 448,—	
extra kosten voor bekleding	- 142,—	
afleveringskosten	- 540,—	
	<hr/>	
nieuwwaarde inclusief BTW	€ 34.194,—	
afschrijving	- 4.000,—	
	<hr/>	
dagwaarde	€ 30.194,—	
restwaarde	- 16.000,—	
	<hr/>	
maximaal toegestaan schadebedrag	€ 14.194,—	bij economisch total loss.

Omdat het gecalculeerde schadebedrag hoger is dan het in de berekening maximaal toegestane, is dit voertuig economisch total loss.

Als de berekening volgens polisvoorwaarden gaat, dan gaan we ook uit van de dagwaarde, maar we nemen daar $\frac{2}{3}$ of $\frac{3}{4}$ deel van, afhankelijk van wat de polis vermeldt. Dit is respectievelijk $\frac{2}{3} \times € 30.194,— = € 20.129,—$ en $\frac{3}{4} \times € 30.194,— = € 22.646,—$. In deze beide gevallen is het maximaal toegestane schadebedrag lager en is het voertuig dus niet total loss volgens de polisvoorwaarden.

kop-staart-botsingen

Bij *kop-staart-botsingen* geldt een specifieke total-loss-berekening. Binnen het kader van dit boek voert het te ver om dit te behandelen. Als je hierover meer informatie wilt, kun je terecht bij de NIVRE of het Nederlands Instituut voor het Bank-, Verzekerings- en Effectenbedrijf (NIBE-SVV).

Total loss betekent niet altijd dat het voertuig niet meer gerepareerd wordt. Vooral bij zogenoemd economisch total loss kan de eigenaar besluiten – indien hij prijs stelt op het behoud van zijn voertuig – toch tot reparatie over te gaan en het verschil tussen de schade-uitkering en de vastgestelde schade zelf bij te passen.

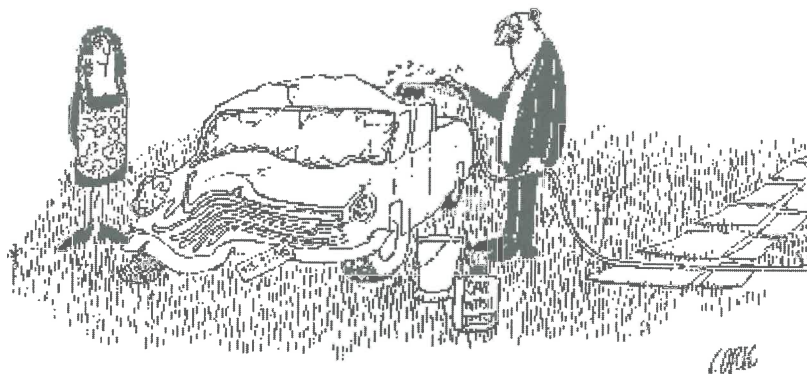
Enkele verzekeringsmaatschappijen hebben een polisbepaling waarin staat dat bij total loss-verklaring van een voertuig, niet ouder dan een half of een jaar, de nieuwwaarde uitgekeerd wordt exclusief de afschrijvingskosten. Wanneer de restwaarde de afschrijvingskosten dekt en de nieuwwaarde van hetzelfde type voertuig ondertussen niet gestegen is, kan de klant weer eenzelfde type voertuig kopen, zonder dat het hem geld kost.

Wanneer de politie het kenteken (delen 1 en 3) van het voertuig ingetrokken heeft en de schade toch gerepareerd wordt, moet – om het kenteken weer terug te krijgen – het voertuig door de RDW gekeurd worden.

technisch total loss

Wanneer een voertuig *technisch total loss* is, zal de uitkering van de schadepeningen pas plaatsvinden als aan de volgende voorwaarden is voldaan (volgens de NIVRE bedrijfsregeling 14):

- alle delen van het bij het motorrijtuig behorende kentekenbewijs moeten zijn overhandigd aan de verzekeraar. Als de delen 1 en 3 van het kentekenbewijs na het ongeval door de politie zijn ingenomen, dan moet de eigenaar dit aantonen met een invorderingsbewijs dat door de politie is afgegeven;
- de expert moet er op toezien dat het chassisnummer van het total-loss-motorrijtuig wordt doorgehaald. Dit doorhalen dient zodanig te gebeuren, dat het originele chassisnummer nog leesbaar blijft;
- de koper van het wrak zal duidelijk gemaakt moeten worden dat het wrak zal worden overgedragen zonder kentekenbewijs en met doorgehaald chassisnummer.



Waardevermindering

verhaalschade

Een voertuig van een klant kan eventueel in aanmerking komen voor waardevermindering. Waardevermindering is het verschil in dagwaarde (vóór het ongeval) en verkoopwaarde (ná de reparatie); een auto die een ingrijpende schade heeft gehad brengt immers minder op bij verkoop of inruil. De klant moet dat zelf bij de verzekeringsmaatschappij aanvragen. De reparateur kan echter wel op de mogelijkheid wijzen (bij het Audatex-systeem gaat dat automatisch). Het voertuig wordt nogmaals door de schade-expert bekeken. Op advies van de schade-expert keert de verzekeringsmaatschappij aan de hand van een bepaalde berekening een bedrag uit dat een tegemoetkoming in de waardevermindering is. Men kan alleen waardevermindering claimen als het een *verhaalschade* betreft.

De NIVRE heeft een methode ontwikkeld die als richtlijn dient voor de vaststelling van de waardevermindering van personenauto's. Alleen personenauto's vallen onder de richtlijn; de richtlijn is niet van toepassing op waardevermindering van bestel- en vrachtauto's. Ook voor auto's met grijze kentekens en bedrijfsmatig gebruikte personenauto's geldt de formule niet. Dit wil niet zeggen dat er geen waardevermindering aan bestel- of bedrijfsauto's zou kunnen ontstaan. Het is echter niet mogelijk gebleken een passende richtlijn te ontwerpen voor een zo grote verscheidenheid in dit relatief beperkte marktsegment. In voorkomende gevallen zal de deskundige, met inachtneming van alle relevante omstandigheden, de omvang van de waardevermindering dienen te taxeren. De waardevermindering bedraagt een percentage van de inruilwaarde van de auto. De inruilwaarde wordt ontleend aan de ANWB/BOVAG koerslijst. Voor de vaststelling van het percentage geldt de volgende formule:

$$WVP = \frac{270 - (4L + K)}{270} \times \frac{1,6 (\text{arbeidskosten} + \text{sputkosten})}{0,6 \times \text{consumentenprijs}} \times A \times 12$$

Hierin is:

- WPV: waardeverminderingpercentage;
- L: leeftijd van de auto in hele maanden;
- K: kilometerstand gedeeld door 1000, afgerond op een geheel getal;
- A: consumentenprijs ();
- arbeidskosten: totale kosten van demonteren, monteren, uitdeuken, richten, richtbank, losmaken, lijmen, lassen en uitlijnen. De kosten van het bergen van het voertuig worden hierin niet meegerekend;
- spuitkosten: het totaalbedrag verbonden aan het spuiten van gerepareerde of vernieuwde delen inclusief het zogenoemde uitspuiten. Reclameopschriften en niet door de fabrikant aangebrachte biezen of andere verfraaiingen van het lakwerk worden niet in de berekening opgenomen;
- consumentenprijs: nettocatalogusprijs + BTW + BPM. Tot € 30.000,— is A gelijk 1, vanaf € 30.000 t/m € 60.000,— geldt voor A = consumentenprijs / € 30.000,—, boven € 60.000,— wordt de formule niet toegepast.

De waardevermindering is een richtlijn, waarin op verschillende plaatsen afrondingen worden toegepast. Het is daarom gewenst het bedrag van de vastgestelde waardevermindering af te ronden op veelvoud van € 10,—.

Voorbeeld 7.3

Een particulier loopt bij een aanrijding met een dronken automobilist, die geen voorrang verleent, een flinke schade aan zijn auto op. De expert levert de volgende gegevens aan (inclusief BTW):

- consumentenprijs: € 14.000,—;
- vervangingswaarde gelijkwaardig motorrijtuig: € 10.000,—;
- inruilwaarde: € 8.000,—;
- ouderdom: 21 maanden;
- kilometerstand: 39.000;
- restantwaarde: € 5.000,—;
- reparatiekosten: € 3.000,—;
- in de reparatiekosten begrepen voor arbeids-/sputkosten: € 2.000,—.

De particulier heeft, naast zijn schade, recht op een uitkering voor de waardevermindering. Hoeveel bedraagt deze laatste?

$$WVP = \frac{270 - (4 \times 21 + 39)}{270} \times \frac{1,6 \times € 2.000,-}{0,6 \times € 14.000,-} \times 1 \times 12 = 2,4686$$

Afgerond 2,47%.

2,47% over € 8.000,— (inruilwaarde inclusief BTW) = € 197,60 (afronden op € 10,—) dus € 200,—.

Als je hierover meer informatie wilt, kun je terecht bij de NIVRE of het Nederlands Instituut voor het Bank-, Verzekerings- en Effectenbedrijf (NIBE-SVV).